

JM WERKT

Rapportage Klanttevredenheidsonderzoek

16 februari 2026

Het doel van dit onderzoek was om de tevredenheid van de klanten in kaart te brengen, die bij JM WERKT het Traject werkfit maken en Traject naar werk en Traject modulaire diensten hebben afgerond. Hieruit zijn de volgende resultaten naar voren gekomen:

Traject werkfit maken

- ✓ JM WERKT heeft 28 klanten bij Contentza aangedragen, deze zijn allemaal per email door ons benaderd
- ✓ Responspercentage van 57.1% (16 respondenten)
- ✓ JM WERKT krijgt van haar klanten een gemiddeld rapportcijfer van 9.3 voor het Traject werkfit maken

Traject naar werk

- ✓ JM WERKT heeft 9 klanten bij Contentza aangedragen, deze zijn allemaal per email door ons benaderd
- ✓ Responspercentage van 66.7% (6 respondenten)
- ✓ JM WERKT krijgt van haar klanten een gemiddeld rapportcijfer van 9.3 voor het Traject naar werk

Samenvatting & Conclusie



Traject modulaire diensten

- ✓ JM WERKT heeft 29 klanten bij Contentza aangedragen, deze zijn allemaal per email door ons benaderd
- ✓ Responspercentage van 62.1% (18 respondenten)
- ✓ JM WERKT krijgt van haar klanten een gemiddeld rapportcijfer van 9 voor het Traject modulaire diensten



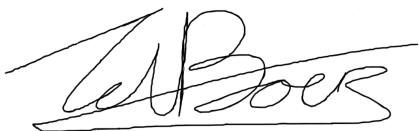
Inhoudsopgave



Samenvatting & Conclusie	1
Inhoudsopgave	3
Inleiding	4
Methoden	5
De Onderzoeksstappen	6
Werkfit Maken	7
Algemeen	8
Begeleiding	13
Uw contactperso(o)n(en)	14
Aanvullend	17
Resultaten Naar Werk	18
Algemeen	19
Begeleiding	23
Uw contactperso(o)n(en)	24
Resultaat	26
Aanvullend	27
Modulaire Diensten	28
Algemeen	29
Begeleiding	34
Uw contactperso(o)n(en)	35
Aanvullend	38
Over Contenza	39

Dit rapport is een verslaglegging van de klanttevredenheid van JM WERKT. JM WERKT heeft Contentza gevraagd om een onderzoek uit te voeren naar de tevredenheid van alle klanten van JM WERKT, die in de periode 1 januari 2025 tot en met 31 december 2025 het Traject Werkfit Maken of het Traject Naar Werk of het Traject Modulaire Diensten hebben afgerond.

Van JM WERKT hebben wij vernomen dat er in de periode 1 januari 2025 tot en met 31 december 2025 28 klanten in het Traject Werkfit Maken en 9 klanten in het Traject Naar Werk en 29 klanten in het Traject Modulaire Diensten zijn afgerond. Contentza heeft via JM WERKT de contactgegevens van deze klanten ontvangen. Onder deze klanten is een passende vragenlijst afgenomen, zoals die door het UWV in het huidige inkoopkader verplicht is gesteld.



Tjalling de Boer

Onderzoeker Contentza

De Voorde 8

9473TW De Groeve



METHODEN

De Onderzoeksstappen



JM WERKT heeft haar klanten, die zijn afgerond in de betreffende meetperiode bij ons aangeleverd. Contentza heeft alle klanten per email een vooraankondiging gestuurd. In deze vooraankondiging stond dat zij binnen enkele dagen een uitnodiging voor de vragenlijst kunnen ontvangen.

Twee dagen later heeft Contentza alle aangeleverde klanten een email verstuurd met daarin een hyperlink. Via deze hyperlink heeft deze klant eenmalig toegang tot de vragenlijst. Een voorbeeld van hoe deze vragenlijst er online uit ziet kunt u vinden via onze website. Tevens hebben wij de klanten van JM WERKT de link naar de vragenlijst per sms gestuurd.

Alle klanten die de vragenlijst nog niet hebben ingevuld krijgen na een week een herinnering, en na nog een week een tweede herinnering.

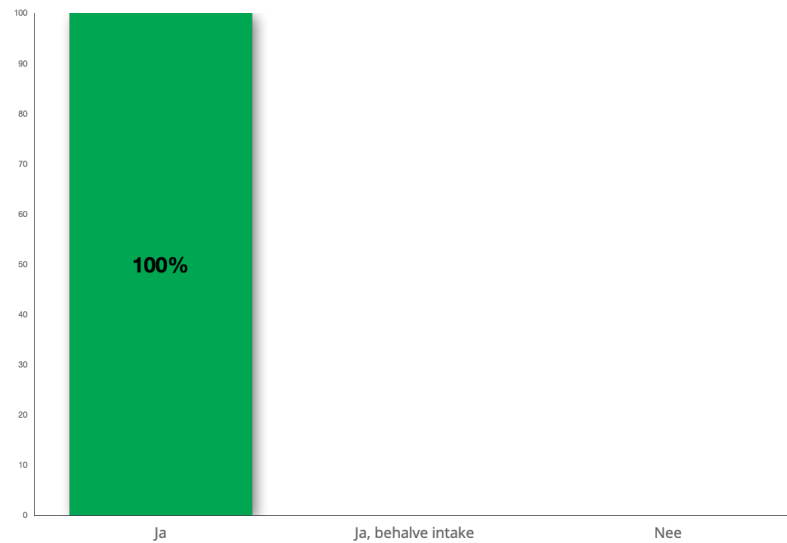
Op 16 februari 2026 hebben wij de vragenlijst gesloten. Alle antwoorden op de gesloten vragen zijn beschreven in grafieken. Alle antwoorden op de open vragen zijn handmatig bekeken. Antwoorden die in onze optiek te gemakkelijk herleidbaar zijn tot een persoon zijn aangepast en algemener beschreven.



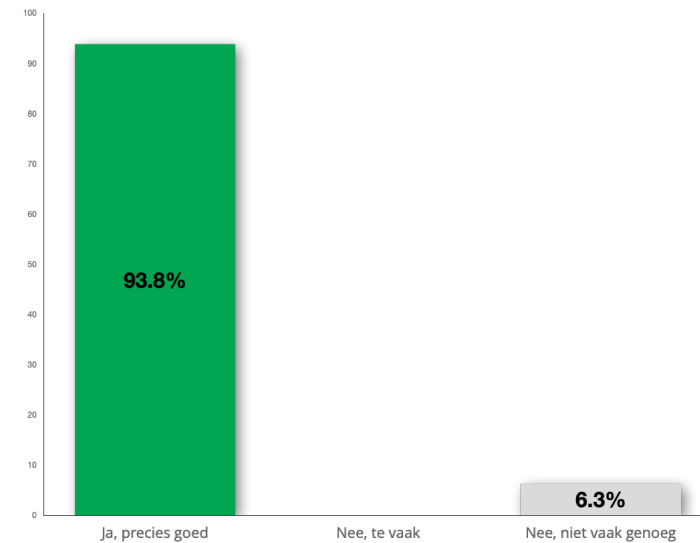
BEGIN.

Resultaten Werkfit Maken

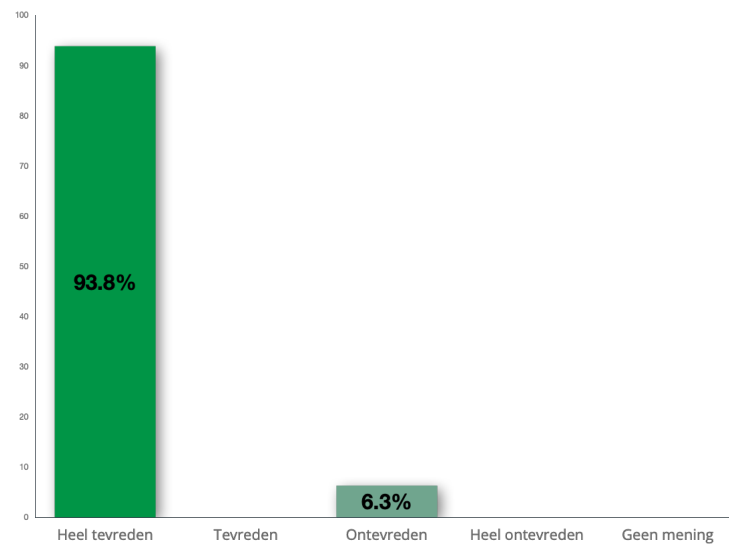
Had u altijd contact met dezelfde coach bij het re-integratiebedrijf?



Vond u dat er vaak genoeg contact was?

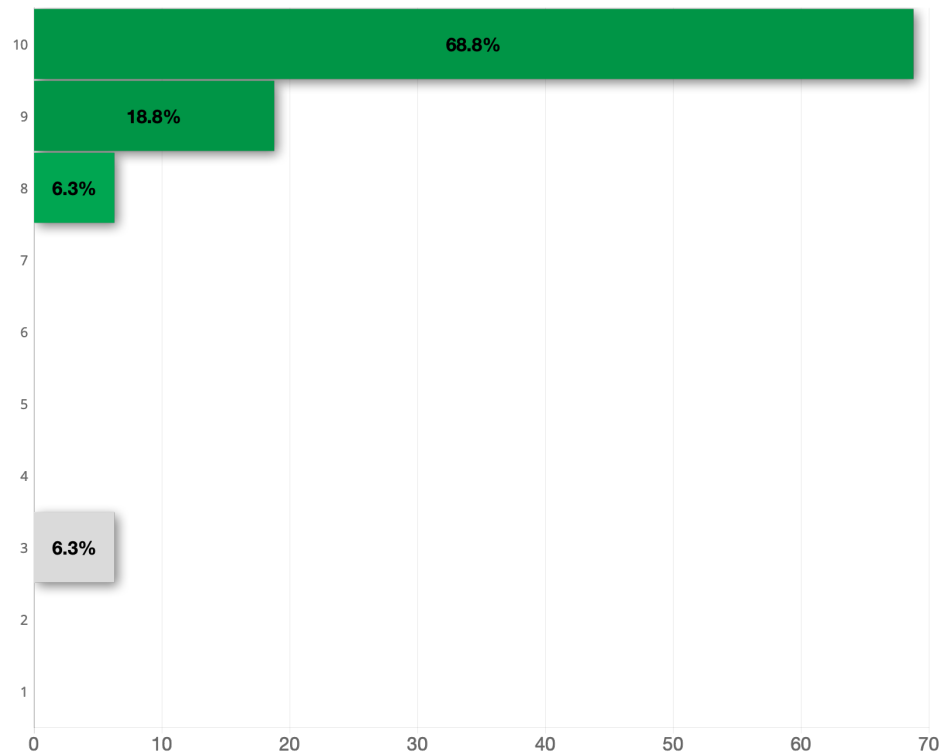


Hoe tevreden bent u over het contact dat u had met de coach?



Tevredenheid

Welk rapportcijfer geeft u de dienstverlening van het re-integratiebedrijf?



Gemiddeld geven 'Werkfit Maken' klanten van JM WERKT een rapportcijfer:





Waarom geeft u dit
cijfer?

- 9: Het zetje dat nodig was, meer kennis over mijzelf en de juiste handvatten gekregen om hiermee te handelen.
- 10: Er was gelijk een goeie klik. Ze was goed bereikbaar, gaf goed feedback en hielp waar nodig.
- 10: Mo heeft mijn heel snel en goed geholpen en geluister naar de wensen en omstandigheden. heb nu met dank aan mo een jaar contract bij een leuke werkgever
- 10: kon me geen betere coach wensen, hij hield met alles rekening en heeft mij goed begeleid
- 3: Ze reageerde vrijwel laat op mijn berichten, ze ging nooit mee naar een sollicitatie gesprek. Voelde mij erg in de steek gelaten, terwijl je kei hard op zoek bent naar een baan.
- 10: gewoon omdat het een goed coach ws en goed naar mij luisterde
- 10: Ik geef dit cijfer omdat het traject heel erg naar wens is verlopen en ik veel sneller dan gedacht weer aan het werk ben dankzij mijn coach
- 10: Hij was heel betrokken en serieus te werk.
- 10: gewoon goed traject gehad
- 10: Elisah had veel aandacht voor mijn kant van het geheel. Ze luisterde naar mijn meningen, zorgen, onzekerheden en meer.
En er was altijd compassie, begrip en er werden meerdere oplossingen/opties

...



Waarom geeft u dit
cijfer?

...

aangeboden en besproken.

De communicatie was zeer fijn, laagdrempelig maar toch professioneel.

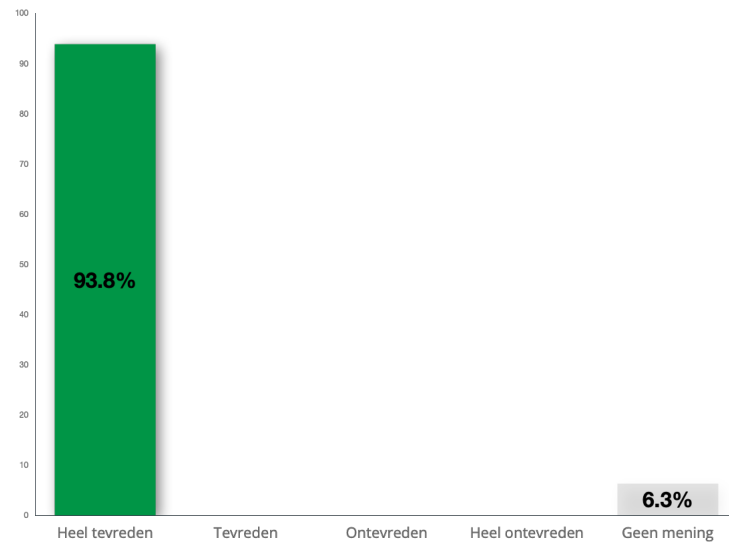
Al met al heb ik heel prettig met Elisah samengewerkt.

9: Ik geef nooit een 10 maar dit zat er dicht tegenaan. Ik vond het traject heel erg prettig en heb er ontzettend veel aan gehad!

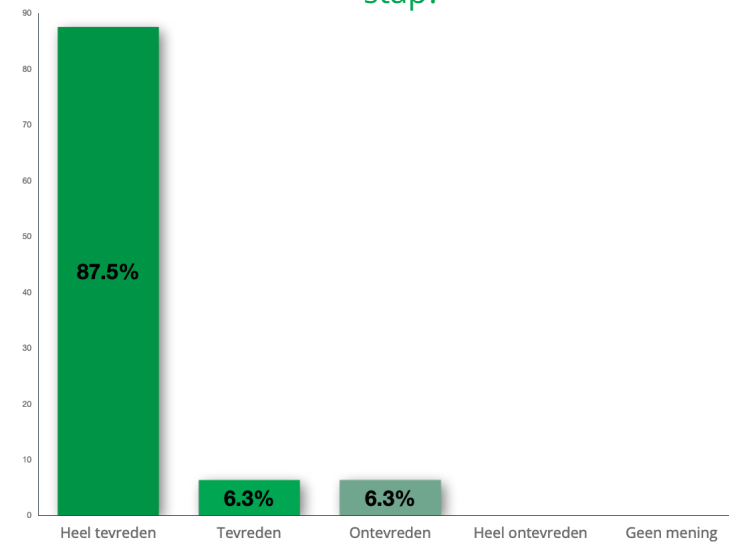
10: Ik kon mijn coach, Elisah Duineveld, altijd goed bereiken zowel via whatsapp als telefoon en mail bij vragen. Elisah liet het mij altijd weten als er wat tussenkwam en de afspraak verlaat plaats zou vinden of zou moeten worden verzet door omstandigheden. Ik vond dit altijd heel prettig, omdat ik hierdoor wist waar ik aan toe was, want ik heb door mijn autisme veel behoefte aan duidelijkheid en dit voorkwam veel onrust bij mij. Ook nam mijn Elisah soms taken van mij over zoals schakelen met het UWV, omdat ik er veel stress van kreeg als ik onverwachts gebeld kon worden en mijn ze dan vervolgens een afspraak met mij maakte om de informatie over te brengen. Ook dit gaf veel rust, tezamen met dat mijn Elisah altijd met mij mee is gegaan naar spannende en belangrijke gesprekken om mij te ondersteunen, bijvoorbeeld met het UWV en we dit samen hebben kunnen voorbereiden. Kortom ben ik zeer tevreden met de ondersteuning die Elisah aan mij geboden heeft.

10: Zeer professionele aanpak, een goed luisterend oor.
En zeker geen vooroordelen.

Hoe tevreden bent u over hoe de coach afspraken met u is nagekomen?

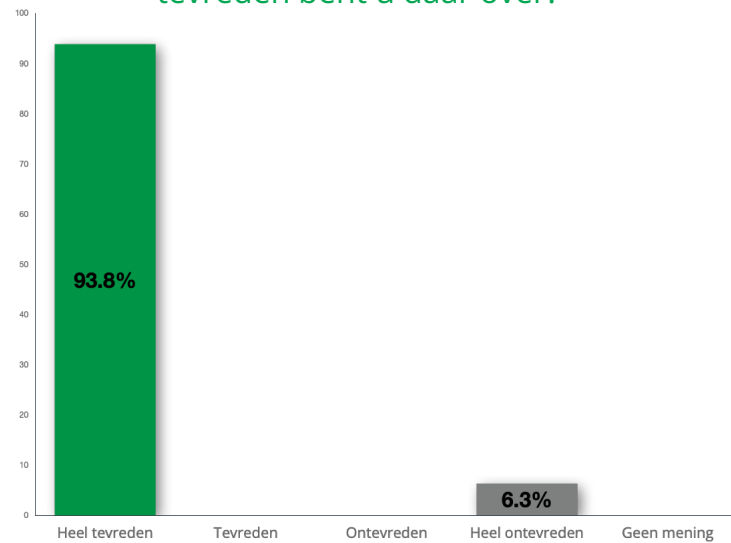


Hoe tevreden bent u over de manier waarop de coach u steeds heeft begeleid naar de volgende stap?

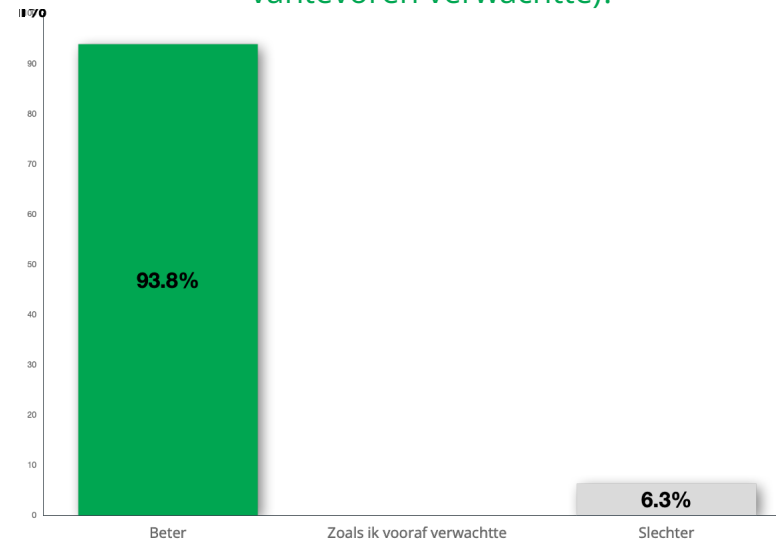


Uw contactperso(o)n(en)

Vindt u dat de coach genoeg aandacht had voor wat u belangrijk vindt als het gaat om werk? Hoe tevreden bent u daar over?



Heeft (de coach van) het re-integratiebedrijf u geholpen om uw doel te bereiken (zoals u vantevoren verwachtte)?



Uw contactperso(o)n(en)



Heeft (de coach van)
het re-integratiebedrijf
u geholpen om uw
doel te bereiken?

- Beter: ik meerdere opties kreeg en er veel ruimte was voor eigen input. Hierdoor ben ik ook buiten mijn eigen 'lijntjes' gaan kijken, wat erg verhelderend was.
- Beter: ik vooraf totaal geen verwachtingen had
- Beter: Ik had namelijk geen verwachtingen
- Beter: ik geen verwachtingen had
- Beter: Mijn coach zelfs tijdens vrije dagen en tijdens haar vakantie soms belangrijke informatie van afspraken met mij communiceerde en dit mij rust gaf en we zo met voor mij zo min mogelijk stress het hele traject hebben kunnen doorlopen. Hierdoor heb ik nu rust, duidelijkheid en zekerheid over mijn toekomst.
- Beter: Ik wist niet zo goed wat ik ervan moest verwachten maar ik zit nog steeds bij een fijn bedrijf die zij voor me geregeld heeft.
- Beter: ik niet had gedacht zo snel weer aan het werk te zijn
- Beter: ik nu ook een baan heb
- Beter: Ik had geen verwachtingen
- Beter: Snel en goed geholpen
- Beter: er geen druk wordt uitgeoefend.
- Beter: ik geen verwachtingen had

...

Uw contactperso(o)n(en)



Heeft (de coach van)
het re-integratiebedrijf
u geholpen om uw
doel te bereiken?

...

Beter:

Er geluisterd werd, en ik meer kanten van mezelf leerde ontdekken zodat ik kan doen wat bij me past in vertrouwen.

Slechter:

Ik zelf op zoek ben gegaan, want van haar kant liet ze het nogal afweten....



Heeft u tot slot nog
aanvullende
opmerkingen over het
re-integratiebedrijf of
dit onderzoek?

Mo is een topper

Nee, alles liep zoals ik het vooraf gehoopt had dus vooral zo doorgaan

nee, ben super tevreden en wil kay nogmaals bedanken voor alles

Heer Gümüs was een topper in zijn zij werk.ik
Zal hem zeker voorstellen.

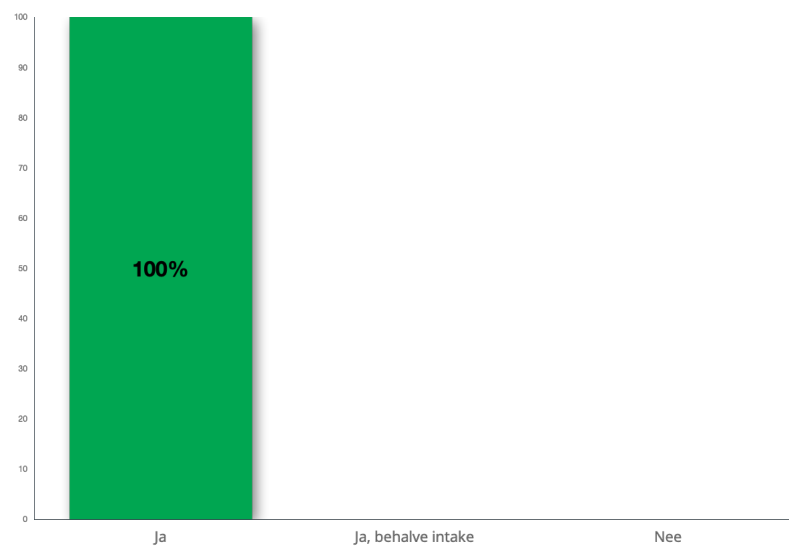
Blijf vooral doorgaan zo!

Nee, heb mijn irritaties wel geuit denk ik zo. Heb gelukkig nu een betere, waar ik ook om heb
gevraagd. Iemand die gelijk de arm uit de mouwen steekt en actie onderneemt.

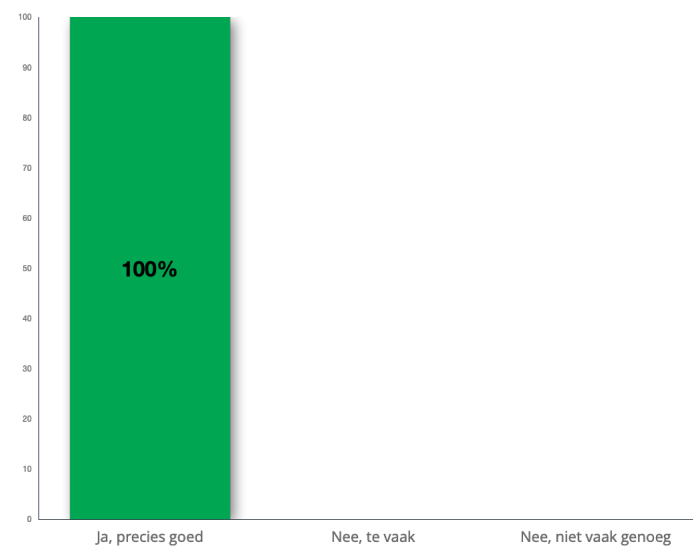
A black and white photograph of a person's hand pointing at a laptop screen. The image is partially covered by a large green diagonal overlay. The text 'Resultaten Naar Werk' is written in white on the green overlay.

Resultaten Naar Werk

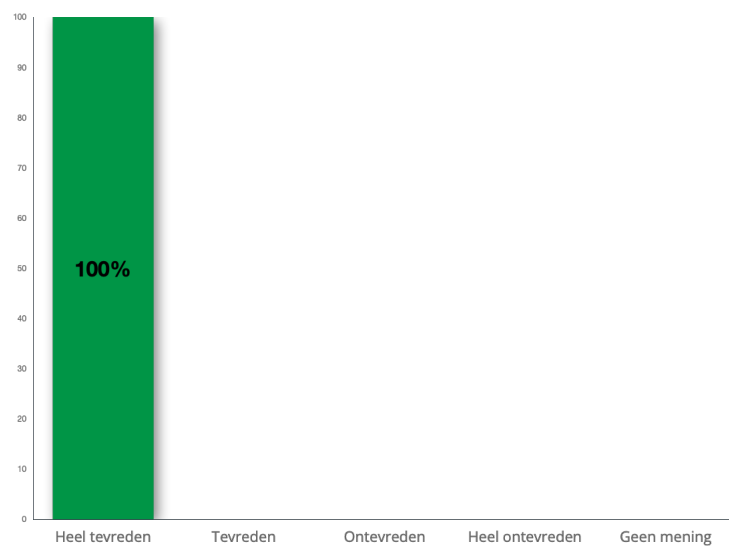
Had u altijd contact met dezelfde coach bij het re-integratiebedrijf?



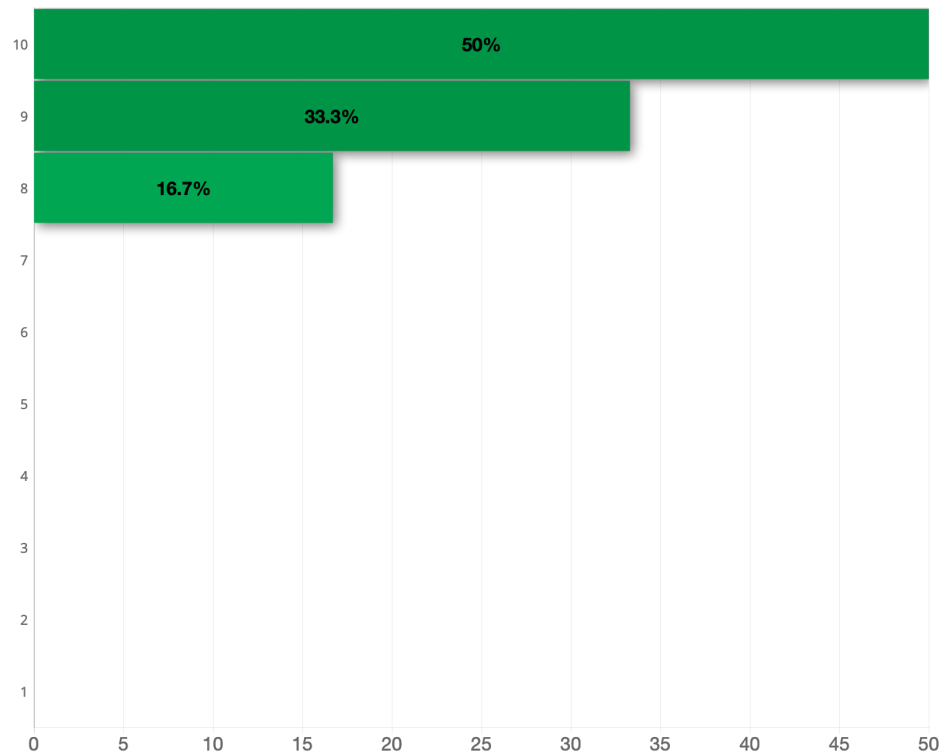
Vond u dat er vaak genoeg contact was?



Hoe tevreden bent u over het contact dat u had met de coach?



Welk rapportcijfer geeft u de dienstverlening van het re-integratiebedrijf?



Gemiddeld geven 'Naar Werk' klanten van JM WERKT een rapportcijfer:

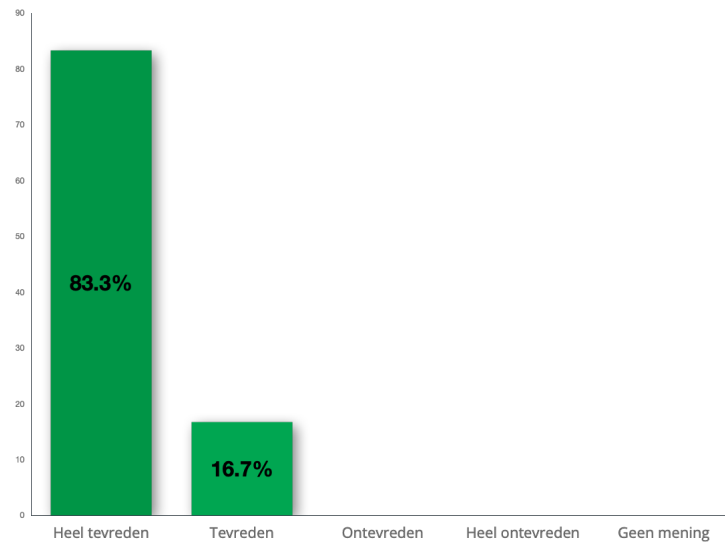




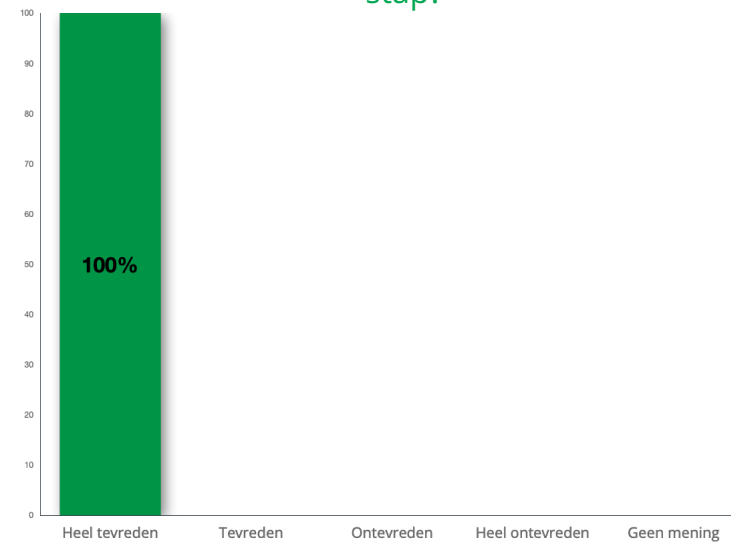
Waarom geeft u dit
cijfer?

- 10: Mo doet z'n werk erg goed. Een topper
- 10: Om dat hij me heel goed heeft geholpen met zoeken naar een baan en goede contact met hem heb
- 9: Uitermate goed geholpen. Professionele inzet van coach.
- 10: We kennen elkaar al heel lang. En hij heeft mij altijd goed geholpen.
- 8: meedenken en komt afspraken na.
- 9: prima coach. kan altijd bij hem terecht

Hoe tevreden bent u over hoe de coach afspraken met u is nagekomen?

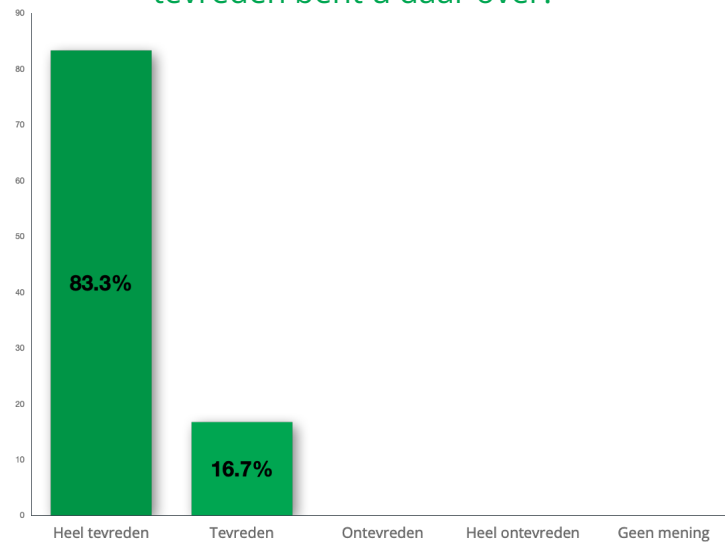


Hoe tevreden bent u over de manier waarop de coach u steeds heeft begeleid naar de volgende stap?

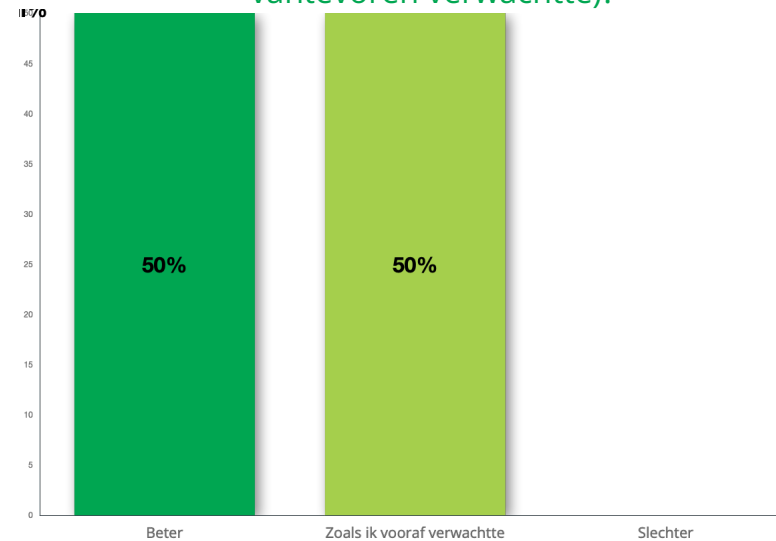


Uw contactperso(o)n(en)

Vindt u dat de coach genoeg aandacht had voor wat u belangrijk vindt als het gaat om werk? Hoe tevreden bent u daar over?



Heeft (de coach van) het re-integratiebedrijf u geholpen om uw doel te bereiken (zoals u vantevoren verwachtte)?



Uw contactperso(o)n(en)



Heeft (de coach van)
het re-integratiebedrijf
u geholpen om uw
doel te bereiken?

Beter: Ik een leuke baan heb

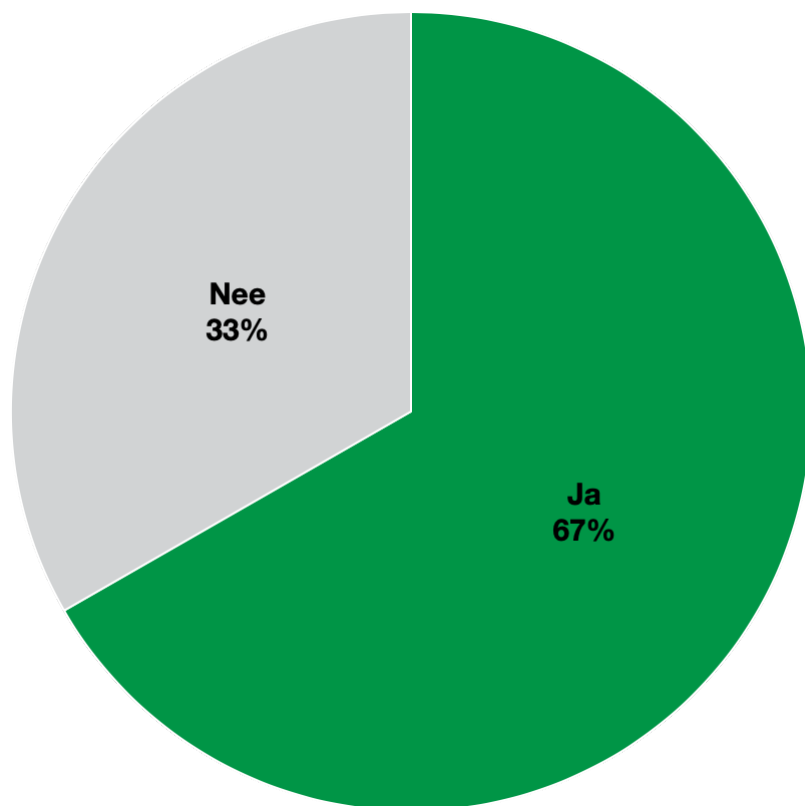
Beter: hij mij een topbaan heeft geholpen

Zoals verwacht: Er goed naar mij werd geluisterd.

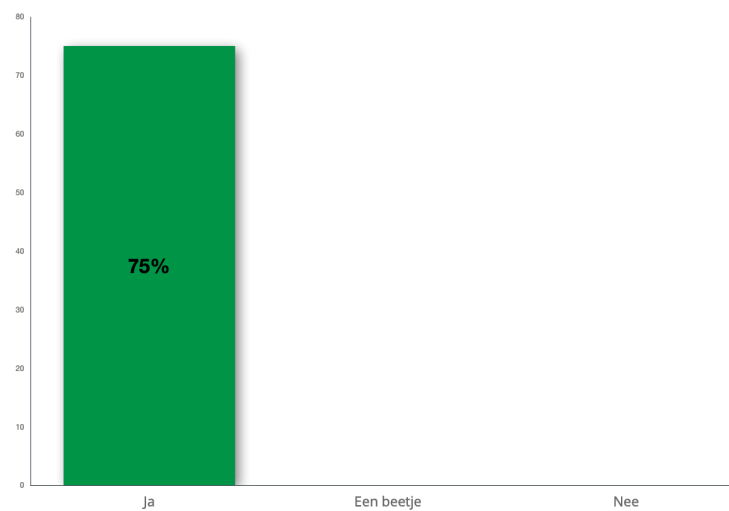
Zoals verwacht: Hij heeft gedaan wat hij toezegde

Zoals verwacht: goede begeleiding

Heeft u op dit moment werk?



Zo ja, heeft het re-integratiebedrijf hier mee geholpen?





Heeft u tot slot nog
aanvullende
opmerkingen over het
re-integratiebedrijf of
dit onderzoek?

Ga zo door! Met name de ontspannen sfeer doet een ieder goed.

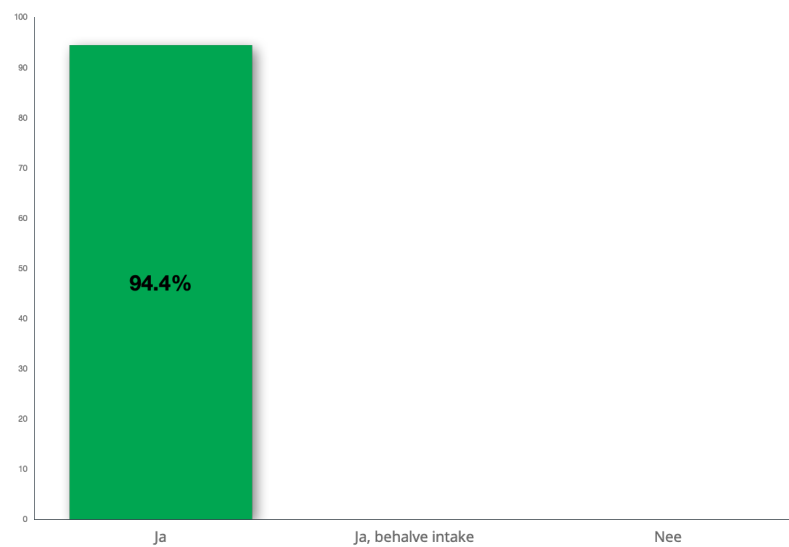
Mo heeft mij ook in moeilijke tijden gesteund en geholpen



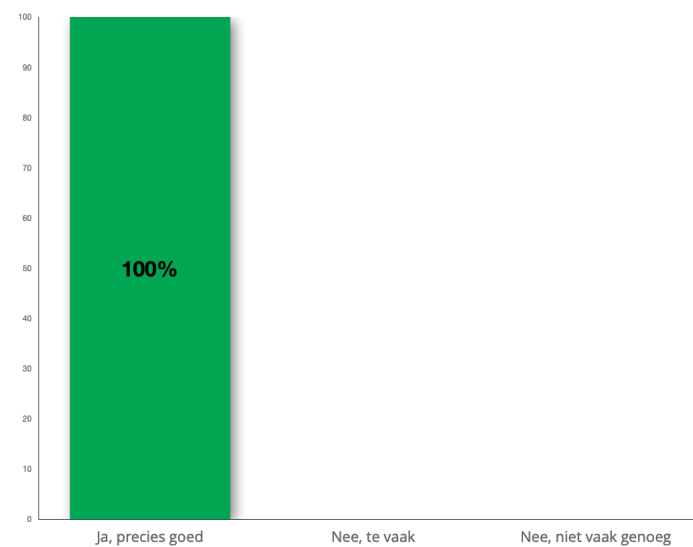
BEGIN.

Resultaten Modulaire Diensten

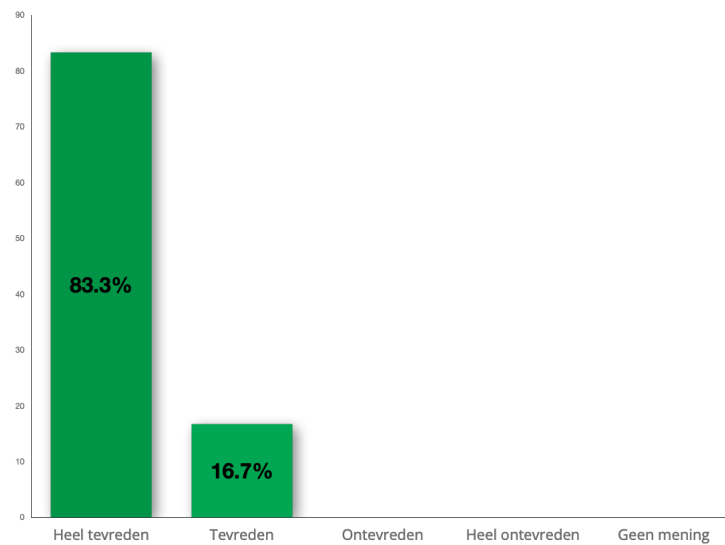
Had u altijd contact met dezelfde coach bij het re-integratiebedrijf?



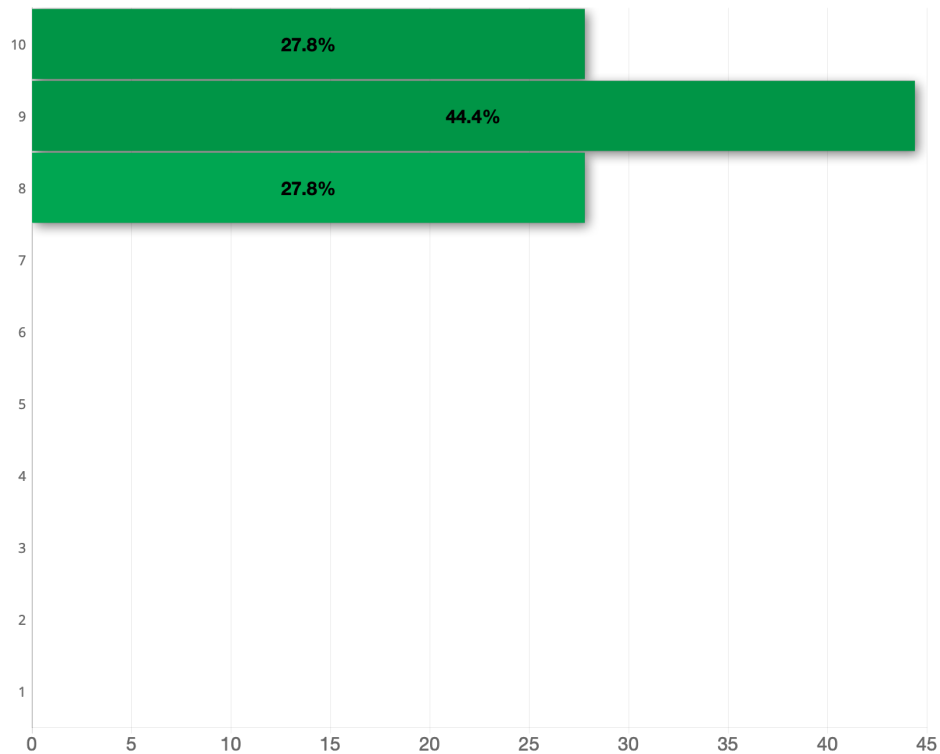
Vond u dat er vaak genoeg contact was?



Hoe tevreden bent u over het contact dat u had met de coach?



Welk rapportcijfer geeft u de dienstverlening van het re-integratiebedrijf?



Gemiddeld geven 'Modulaire Diensten' klanten van JM WERKT een rapportcijfer:





Waarom geeft u dit
cijfer?

- 10: Goede begeleiding en fijne coaching
- 9: ik ben heel goed geholpen
en aangezien perfectie niet bestaat geef ik een negen
- 9: Omdat mijn begeleider zeer vriendelijk en behulpzaam was, zeer prettig in contact ook. Helaas hebben we niet de juiste route voor mij kunnen vinden samen. De begeleider zal dan ook wel beperkt zijn in de beschikbare te leveren faciliteiten, ik meen niet dat dit aan haar lag. Toch heeft het helaas weinig doel gediend.
- 9: Meedenkend, en dat is voor mij erg belangrijk, omdat ik het lastig vind om voor mezelf te denken. Fijn als iemand mee denkt in wat helpt bij je proces om terug te gaan naar een normaal leven met werk.
- 8: Ik ben altijd goed begeleid en kon met al mijn vragen en onzekerheden bij de coach terecht.
- 10: Er werd heel goed naar me gekeken en geluisterd. Werd heel goed begeleid en bracht me in contact met goede psychologen.
- 9: Esther luisterde goed naar mij en voerde geen druk uit.
- 8: Vriendelijk, inlevend, sociaal en mensenkennis, weet wat er speelt en zonder druk...
- 8: Het contact was uitstekend. Ze heeft mij veel inzichten gegeven en mij voorzien van goede adviezen.
- 9: Steun op maat. Veel kennis en goed ingelezen in een breed veld van gerelateerde theorie. Neemt de extra stappen die nodig zijn om een duurzaam resultaat te

...



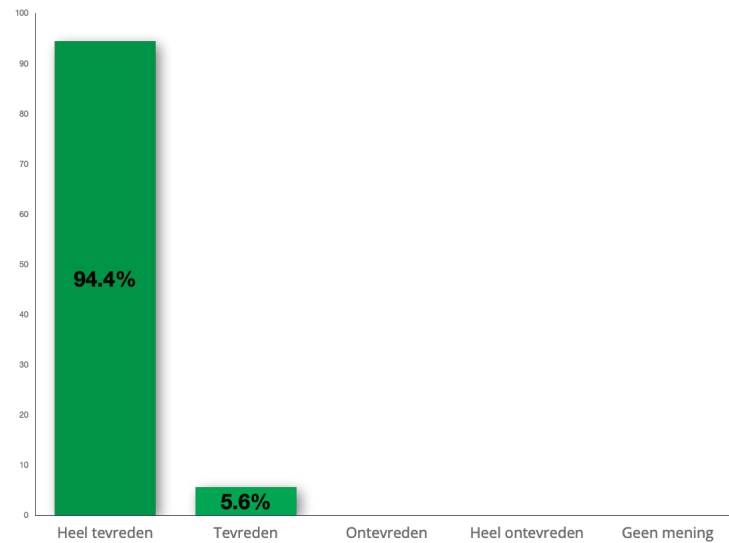
Waarom geeft u dit
cijfer?

...

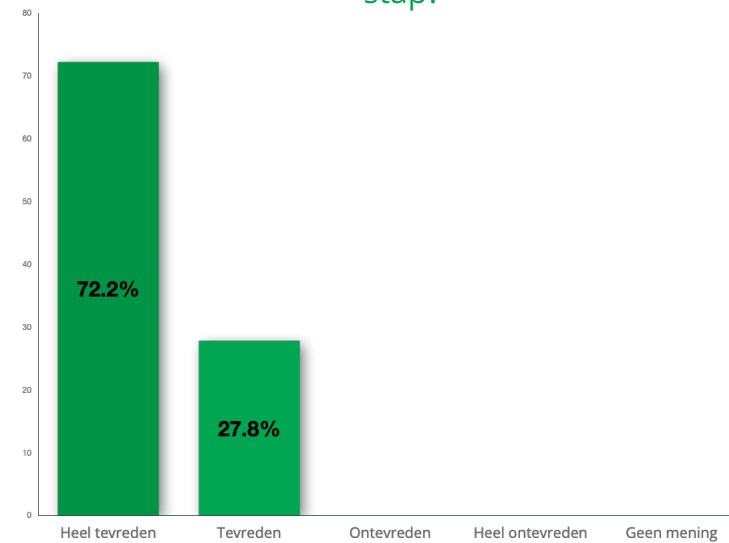
creëren.

- 8: Aardig, inlevend, fijne oplossingen mits nodig.
- 9: Ik voelde me gehoord en kreeg inzichten waar ik echt wat aan had. Hoe confronterend ook. Daarnaast kreeg ik tips en boeken toegestuurd waar ik ook weer meer begrip over/ voor mijzelf door kreeg. Ik heb ook geleerd om compassie en geduld met mijzelf te mogen hebben. Ik voelde mij veilig genoeg tijdens de coaching.
- 10: Omdat ik goed wordt geholpen. En goed gehoord wordt
- 9: Dit omdat ik mij gehoord en gezien voel bij mijn coach, en zij precies weet wat ik nodig heb.
- 8: zonder dwang en het herstel proces volgend. goede tips voor herstel van zenuwstelsel. alles mag er zijn.
bedrijf heb ik verder geen contact mee wel met de coach .
- 10: Er wordt goed gekeken en geluisterd naar mijn hulpvraag. Er wordt gekeken naar wat "ik" als persoon nodig heb en daarbij word ik goed gecoacht. Ik ben erg blij met deze coach en gun iedereen zo een persoon.
- 10: was betrokken luisterde goed aardig
- 9: Zeer goed. Betrokken. Professioneel. Flexibel.

Hoe tevreden bent u over hoe de coach afspraken met u is nagekomen?

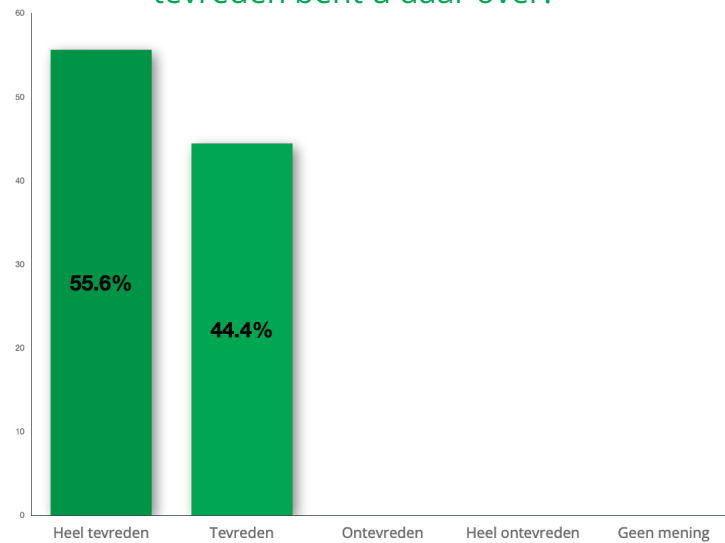


Hoe tevreden bent u over de manier waarop de coach u steeds heeft begeleid naar de volgende stap?

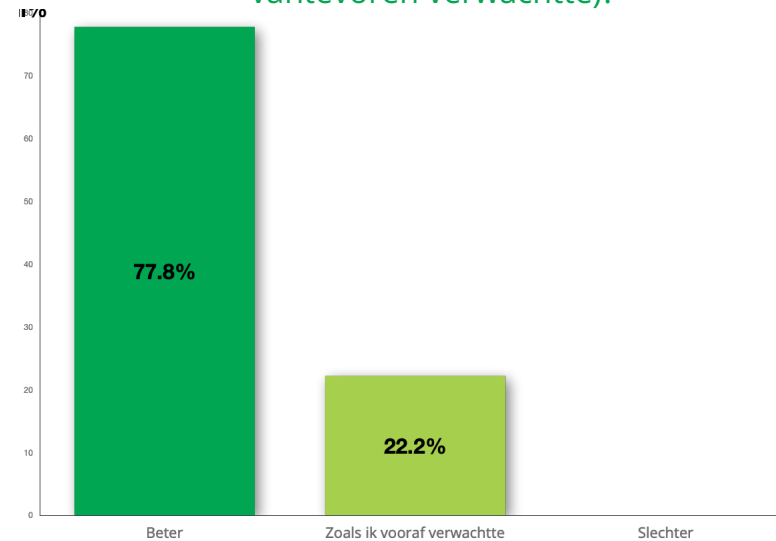


Uw contactperso(o)n(en)

Vindt u dat de coach genoeg aandacht had voor wat u belangrijk vindt als het gaat om werk? Hoe tevreden bent u daar over?



Heeft (de coach van) het re-integratiebedrijf u geholpen om uw doel te bereiken (zoals u vantevoren verwachtte)?



Uw contactperso(o)n(en)



Heeft (de coach van)
het re-integratiebedrijf
u geholpen om uw
doel te bereiken?

- Beter: Ik voor het eerst echt gehoord en gezien word.
- Beter: zij mij goed op weg heeft geholpen
- Beter: Ik nogal veel van mezelf verwacht wat niet gaat en daar heeft ze voor mij gezondheid een stokje voor heeft gestoken.
- Beter: Ik voor het eerst aan het proberen ben voor mezelf te denken. En ik zo kan leren mijn grenzen beter aan te geven. Inzicht gegeven zodat ik dit ook bij de ggz beter kan verwoorden en er zo beter onderzoek gedaan kan worden.
- Beter: Ik niet veroordeeld of misbegrepen werd. Het begrip was zeer prettig.
- Beter: Door de coaching kreeg ik helder inzicht in waar ik tegenaan loop en dat ik veel tijd nodig heb om te herstellen. Voor een enthousiaste 'doener' is het een hele uitdaging om anders te leren leven en samenwerken.
- Beter: Ik niet wist hoe en wat
- Beter: ze door ziet waar ik sta in het proces. beter dan ik t zelf kan zien.
- Beter: de extra persoonlijke aandacht niet werd verwacht en dit uiteindelijk wel doorslaggevend was.
- Beter: Zelfs met de tegenslagen die ik soms had we positief bleven! En het doel altijd aan te passen was na aanleiding van de gezondheid
- Beter: de coach mij ook geholpen heeft met het zoeken naar en vinden van een doel

...

Uw contactperso(o)n(en)



Heeft (de coach van)
het re-integratiebedrijf
u geholpen om uw
doel te bereiken?

...

Beter: Ik ben daardoor rustiger geworden

Beter: Ik mij snel begrepen voelde

Zoals verwacht: Ik bij eerste gesprek goed gevoel had. Resultaat zou nog beter kunnen zijn maar dat ligt aan mijn situatie en niet aan haar

Zoals verwacht: Ben zeer tevreden



Heeft u tot slot nog aanvullende opmerkingen over het re-integratiebedrijf of dit onderzoek?

Ik zou iedereen gunnen om met Fabiola dit traject in te gaan.

Dat ik heel tevreden ben met mijn coach.

Ik ben bijzonder tevreden over dit bedrijf omdat er als mens naar je gekeken wordt en wat het beste voor je is.

Blij met Fabiola

Ik ben erg tevreden over hoe ik door Esther van JM Werkt ben begeleid.

Deze mevrouw die mij helpt is een hele goeie! Kijkt naar de mogelijkheden. Erg fijn.

Het zou fijn zijn als het bureau ook voor de mensen voor wie ze geen plek vinden een financiële stabiliteit konden bieden. Hoe dat er dan uit zou zien weet ik ook niet. Ik weet alleen dat ik me nu, nog steeds, zwevend voel in de maatschappij.

Ik ben erg dankbaar met alle inzichten en gesprekken, hoe confronterend ook. En kan weer kleine stapjes maken naar herstel. Dit gun ik iedereen.



Over Contenza

Over Contenza



Contenza is een klein en gespecialiseerd onderzoeksbureau dat zich volledig richt op onderzoek voor re-integratiebedrijven. Voor deze markt voeren wij met name klanttevredenheidsonderzoeken uit, zoals deze worden vereist door het UWV in het actuele inkoopkader. Daarnaast voeren wij maatwerkonderzoeken en onderzoeken onder opdrachtgevers uit. Door deze scherpe focus hebben wij kennis van de markt en van onderzoek, en kunnen wij ons proces volledig afstemmen op de behoefte van re-integratiebedrijven.

Het UWV stelt terecht hoge eisen aan de respons. Contenza onderscheidt zich van andere onderzoeksbureaus door een hoge mate van betrokkenheid bij het onderzoeksproces. Dit betekent onder andere dat wij uw klanten zo snel mogelijk benaderen om deel te nemen aan het onderzoek, omdat dit de hoogste respons oplevert. Daarnaast houden wij de respons proactief in de gaten, en nemen we contact met u op als de respons nog onvoldoende is. Dit doen we onder andere door het opmaken van tussentijdse rapportages. Zo kunnen we tijdig aanvullende maatregelen nemen.

Heeft u vragen over Contenza, de resultaten van dit onderzoek, of over de wijze waarop dit onderzoek tot stand is gekomen? Neem dan contact met ons op via contact@contenta.nl

Mail: contact@contenta.nl

Website: contenta.nl



